

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

PT Pos Indonesia merupakan sebuah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyedia jasa ekspedisi paket maupun surat, pembayaran, dan layanan jasa yang lain. PT Pos Indonesia sendiri sudah berkembang pesat dan sudah banyak membuka kantor cabang di kota-kota besar di seluruh Indonesia guna melancarkan proses kinerjanya. Seiring berkembangnya zaman PT Pos Indonesia juga mencoba untuk terus memperbaiki kinerjanya baik secara layanan, operasional maupun berbagai hal yang lainnya guna menunjang kepuasan konsumennya.

PT Pos Indonesia yang dulunya hanya melayani jasa ekspedisi barang maupun surat sekarang seiring berkembangnya zaman dan tuntutan dari konsumen, serta banyaknya pesaing menuntut perusahaan untuk terus berinovasi. Salah satunya adalah dengan membuka jasa-jasa yang lain guna menunjang kepuasan yang diinginkan dan dibutuhkan konsumennya. Produk-produk dari PT Pos Indonesia antara lain POSPAY (pembayaran tagihan listrik (PLN), air (PDAM), TELKOM, asuransi, dll), Wessel Pos (jasa kiriman transfer uang), Jasa ekspedisi paket barang dan surat (paket biasa, kilat khusus, dan ekspess), dan jasa pengambilan gaji pensiun dari berbagai instansi BUMN.

Namun meskipun begitu masih banyak masalah yang di hadapi oleh PT POS Indonesia dalam oprasinya. Salah satu masalah yang akan saya angkat adalah mengenai tingkat kepuasan masyarakat Solo pada kinerja pelayanan

petugas ekspedisi surat PT Pos Indonesia. Dewasa ini sangat dimungkinkan bahwa persaingan usaha di bidang jasa sangatlah ketat, bahkan lebih sulit mempertahankan konsumen lama dengan menjaga kepuasannya dari pada mencari konsumen baru. Salah satu faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang baik. Tuntutan dari konsumen akan keinginan, harapan, dan kebutuhan pelayanan yang baik adalah mutlak harus terpenuhi guna menjaga kepuasan konsumen. Selain itu tuntutan untuk dilayani dengan baik juga menjadi tuntutan PT POS Indonesia agar mampu memberi nilai dan kepuasan konsumennya.

Sesuai dengan visi dan misi yang diemban oleh PT POS Indonesia yaitu :

VISI/VISION

Menjadi **RAKSASA** Logistik Pos dari **TIMUR**

MISI/MISSION

1. Menjadi **aset** yang berguna bagi **bangsa** dan **negara**
2. Menjadi **tempat berkarya** yang **menyenangkan**
3. Menjadi **pilihan terbaik** bagi para **pelanggan**
4. Senantiasa **berjuang** untuk memberi yang **lebih baik** bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham.

PT POS Indonesia harus senantiasa dan terus memperbaiki kualitas pelayanan mereka terhadap konsumen, terlebih di bagian petugas ekspedisi surat yang bergerak yang dalam penugasannya mereka di bagi menjadi empat wilayah kerja di kota Surakarta, agar kepuasan konsumen mereka terpenuhi dan terjaga.

Pertugas ekspedisi surat PT pos Indonesia sendiri merupakan salah satu alat pemasaran dari perusahaan mereka yang setiap hari bertemu dengan konsumen di tuntut untuk melakukan pelayanan yang baik guna memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan konsumen akan pelayanan yang baik.

Berdasar data jumlah kiriman yang saya dapatkan dari web resmi PT POS Indonesia I-POS menunjukkan bahwa jumlah kiriman dari triwulan terakhir terus menurun :

Tabel I.1
Data kiriman triwulan terakhir tahun 2016

Bulan	Jumlah Antar	Berhasil Antar	Gagal Antar	Terbuka	Total Persentase Antar
Oktober	99.661	97.167	1.494	16	97,49%
November	92.745	88.689	4.054	2	95,63%
Desember	82.780	79.800	2.961	19	96,40%

Sumber: Data Sekunder PT Pos Indonesia (persero) Surakarta

Berdasar data yang didapat dari web resmi perusahaan yaitu i-post terdapat penurunan jumlah surat yang diantar oleh petugas ekspedisi surat PT POS Indonesia di empat wilayah kerja kota Surakarta. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara lain ketidakpuasan konsumen akan pelayanan yang diberikan, jumlah kiriman yang menurun karena permintaan pasar yang juga menurun, banyaknya hari tidak efektif sehingga kiriman menjadi tertunda atau konsumen berfikir untuk menunda pengiriman atau memilih perusahaan jasa lain, dan yang lebih parah adalah faktor yang disebabkan karena konsumen cenderung memilih perusahaan jasa lain karena berbagai pertimbangan yang lebih menguntungkan, serta berbagai faktor lain.

Meskipun jumlah yang diantar dengan surat yang berhasil antar pun juga sudah baik, namun masih ada surat yang terhitung sebagai surat gagal antar

surat yang gagal antar tersebut juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain alamat yang tidak di temukan, atau pemilik yang dituju sudah pindah atau tidak menetap di alamat yang dituju, dapat pula alamat yang diberikan tidak jelas, atau orang yang dimaksud sudah meninggal dunia, hal seperti ini sebenarnya sudah di beri keterangan di dalam resi atau bukti kirim nantinya pengirim yang akan memberi tanda di keterangan yang ada sehingga surat yang gagal diantar oleh pengirim alasannya jelas.

Selain itu dalam tabel diatas juga terdapat keterangan surat yang terbuka. Surat yang terbuka ini dimaksudkan bahwa resi atau BT kirim yang harusnya terlampir dalam surat telah hilang karena suatu penyebab sehingga surat tidak bisa dikirimkan karna alasan teknis dan keamanan dari peraturan SOP yang berlaku bahwa petugas harus menandatangani resi atau BT kirim dan tanda tangan dengan penerima bila mengirim surat. Selain itu jika surat tersebut sudah terbuka maka surat tersebut juga beresiko untuk hilang karena tidak ada nomer bukti kirim sebagai penanda surat tersebut dari surat yang lain.

Berdasarkan data dari tabel jumlah kiriman per triwulan terakhir diatas penulis berusaha untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan petugas ekspedisi surat PT POS Indonesia (persero) di empat wilayah kota Surakarta. Sebenarnya banyak faktor yang berpengaruh terhadap minat konsumen memilih jasa ekspedisi surat di PT POS Indonesia namun, dalam kasus ini faktor kepuasan konsumen pada pelayanan petugas antar surat PT POS Indonesia yang akan saya bahas.

Pada hakikatnya pelayanan yang baik bertitik tolak pada usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pembeli atau pelanggan dengan

sebak-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan baik yang berupa produk maupun jasa (Daryanto dan Ismiyanto Setyabudi, 2014:1).

Pelayanan yang baik sendiri memiliki tujuan- tujuan yang sangat besar terhadap pembelian mulai dari tahap pra pembelian sampai tahap pasca pembelian. Berikut merupakan berbagai tujuan dari pelayanan yang baik :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi pada pelanggan
2. Untuk menimbulkan keputusan pembelian
3. Untuk menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap produk jasa yang di tawarkan
4. Untuk menghindari tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari pasca pembelian
5. Tujuan yang paling penting dari pelayanan yang baik adalah menciptakan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan konsumen akan pelayanan yang baik (Daryanto dan Ismiyanto Setyabudi, 2014:1).

Selain itu pelayanan yang baik juga memiliki berbagai fungsi antara lain :

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa di pentingkan
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
5. Memenangkan persaingan pasar
6. Memuaskan pelanggan, agar mau menjadi mitra perusahaan
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan (Daryanto dan Ismiyanto Setyabudi, 2014:2)

Dari berbagai fungsi dan tujuan yang di cantumkan diatas diketahui bawasannya pelayanan yang baik sangat lah penting dalam menumbuhkan dan menjaga kepuasan di mata konsumennya. Hal seperti ini kah yang harusnya di perhatikan oleh Petugas Ekspedisi surat PT POS Indonesia. Meskipun banyak faktor lain yang menimbulkan kepuasan di mata konsumen, namun pelayanan yang baik sangatlah penting peranannya dalam menumbuhkan kepuasan di mata konsumen karena pada dasarnya pelayanan tersebut adalah ujung tombak dari pemasaran karna langsung akan bertemu dengan konumen di lapangan.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dari konsumen PT POS Indonesia mengenai jasa petugas ekspedisi surat yang di berikan, maka harus memperhatikan lima dimensi layanan yang ada. Lupiyoadi (2001:148) menerangkan teori kualitas pelayanan parasuraman, Zeithaml dan Barry (1998) yang disebut teori Servqual, lima dimensi pelayanan diantaranya :

1. *Tangible*

Menjelaskan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada eksternal.

2. *Reability*

Menjelaskan apakah kempuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang di harapkan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Menjelaskan kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan cekatan, cepat, dan tepat.

4. *Assurance*

Menjelaskan tentang kepastian pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.

5. *Empathy*

Menjelaskan tentang bagaimana cara pegawai organisasi memberikan perhatian yang tulus dan bersifat perorangan kepada pelanggan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Melalui berbagai dimensi pelayanan tersebut nantinya dapat di gunakan untuk mencari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat kota Surakarta di empat wilayah kerja petugas akan adanya jasa ekspedisi surat dari PT POS Indonesia. Selain itu akan di peroleh juga dimensi mana yang paling besar tingkat kepuasannya berdasar penilaian yang diberikan oleh konsumen per wilayah kerja, dan dimensi mana yang hendaknya harus di perbaiki oleh petugas ekspedisi surat PT POS Indonesia mengenai pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen per wilayah kerja mereka.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah konsumen PT Pos Indonesia (persero) Surakarta di masing-masing wilayah kerja petugas ekspedisi surat sudah merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan ?
2. Dimensi manakah dari pelayanan yang diberikan oleh petugas ekspedisi surat PT POS Indonesia kepada konsumen di masing-masing wilayah kerja yang menjadi dimensi pelayanan yang paling baik, serta dimensi pelayanan manakah yang harus di di perbaiki oleh petugas ekspedisi PT POS Indonesia agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen akan pelayanan yang baik ?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kinerja Petugas ekspedisi PT POS Indonesia di empat wilayah kerja kota Surakarta
2. Mengetahui dimensi pelayanan manakah yang paling baik tingkat kepuasannya di konsumen PT POS Indonesia, dan mengetahui dimensi manakah yang harus di perbaiki oleh petugas ekspedisi surat PT POS Indonesia dalam pelayanannya kepada konsumen di masing-masing wilayah kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Praktisi

Sebagai gambaran bagi perusahaan mengenai tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan petugas ekspedisi surat. Selain itu, menjadi masukan, evaluasi, dan pertimbangan perusahaan dalam memberikan layanan jasa mengenai

kualitas layanan petugas ekspedisi antar surat PT POS Indonesia di wilayah kota Surakarta.

Bagi Akademisi

Dapat menambah wawasan, dan pengetahuan mengenai ilmu manajemen pemasaran dan penerapannya di dunia kerja. Selain itu, sebagai bahan pertimbangan, dan referensi penelitian dengan topik bahasan serupa dikemudian hari.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah :

Nama perusahaan : PT POS Indonesia (Persero) Surakarta

Alamat : Jl.Jendral Susirman no 8 Kampung Baru,Solo
57100

Telp : 0271-665046

Fax : 0271-665046

http : [//www.posindonesia.co.id/](http://www.posindonesia.co.id/)

1.5.2. Populasi, dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Husnaini Usman, dan Purnomo Setiyadi Akbar, 2006:181). Penelitian ini populasinya adalah pelanggan PT POS Indonesia (Persero) Surakarta yang menggunakan jasa ekspedisi antar surat, dan bertemu dengan

petugas antaran PT POS Indonesia (persero) surakarta. Semua populasi diambil dari empat wilayah antar petugas ekspedisi surat di wilayah kota Surakarta.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2000:73). Sampel dalam penelitian ini diambil dari 100 responden yang menggunakan dan merasakan pelayanan dari petugas jasa ekspedisi antar surat PT POS Indonesia (Persero) Surakarta. Sampel diambil dari pembagian wilayah kerja petugas ekspedisi surat yaitu dengan membagi wilayah kota Surakarta menjadi empat wilayah yaitu wilayah satu, dua, tiga, dan empat. Dimana satu wilayah akan diambil 25 responden sebagai sampel, jadi total ada 100 responden yang dilibatkan dalam empat wilayah kerja.

3. Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel merupakan pengambilan sebagian dari populasi, hal itu dilakukan dengan pertimbangan keterbatasan waktu, tempat, biaya, dan sumber daya yang di gunakan, maka teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah dengan teknik *convenience sampling* yaitu metode memilih sampel dari elemen populasi yang datanya sudah diperoleh, peneliti mempunyai kebebasan memilih sampel dari elemen populasi yang ada. Dengan menggunakan teknik ini maka pengambilan sampel akan cepat, tepat dan mudah dilakukan.

1.5.3. Jenis Data

1. Data Primer

Sumber data yang di dapat dari sumber yang merupakan responden baik individu maupun perseorangan yang terkait dengan permasalahan penelitian ini. Data primer ini berupa kuisisioner yang di isi oleh responden.

2. Data sekunder

Data sekunder yang di gunakan untuk acuan penelitian ini antara lain berasal dari buku-buku referensi, jurnal-jurnal terkait, maupun acuan dari tugas akhir maupun skripsi terdahulu yang punya topik bahasan serupa. Dimana data sekunder yang saya gunakan saya usahakan agar data tersebut benar-benar valid dan bisa di gunakan sebagai acuan yang benar.

1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan kuisisioner yang merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan petugas ekspedisi antar surat PT POS Indonesia (Persero) Surakarta. Penyebaran kuisisioner sendiri dilakukan di wilayah kota Surakarta dari pukul 10:00 – 13:00 Wib. Kuisisioner sendiri disebar di empat wilayah kerja petugas ekspedisi surat yang meliputi 5 kecamatan di kota Surakarta. Berdasarkan kuisisioner yang di sebar konsumen akan

menjawab pertanyaan yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan petugas ekspedisi surat sebagai berikut:

TABEL I.2
Keterangan Jawaban Kepuasan Konsumen

Jawaban	Keterangan
SP	Sangat Puas
P	Puas
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

1.5.5. Teknik Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif. Analisis diskriptif yaitu pengukuran yang cermat terhadap fenomena tertentu dengan menyimpulkan data mentah dalam jumlah yang besar sehingga hasilnya dapat di tafsirkan (Kuncoro 2001:172). Metode diskriptif di buat untuk menggambarkan atau mendiskripsikan mengenai tanggapan kepuasan konsumen PT POS Indonesia (persero) Surakarta mengenai pelayanan petugas jasa ekspedisi antar suratnya. Dalam analisis ini pada umumnya tidak menggunakan perhitungan secara sistematis, namun hanya dilakukan dengan melihat tabel yang berisi angka-angka atau jumlah jawaban yang diperoleh dari hasil pengumpulan kuisisioner yang diajukan kepada responden per wilayah kerja petugas ekspedisi surat yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel di rata-rata lalu hasil akhirnya di presentasikan dengan bantuan grafik yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen PT Pos Indonesia (persero) Surakarta per wilayah kerja sehingga akan diketahui tingkat rata-rata kepuasan per wilayah kerja dan mengetahui kekurangan yang harus dibenahi berkaitan dengan pelayanan.